

STANDARDY KVALITY

SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

ÚMČ Praha 19

1. Místní a časová dostupnost

1a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

❖ **Úřad městské části Praha 19, Semilská 43/1, Praha 9 – Kbely**

➤ **Odbor sociálních věcí a zdravotnictví – detašované pracoviště Praha 9 – Kbely,
Železnobrodská 764**

- **Oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

❖ **Úřední hodiny:**

PO	8:00 - 12:00	13:00 - 17:30
ÚT	8:00 - 12:00	13:00 - 15:00
ST	8:00 - 12:00	13:00 - 17:30
ČT	8:00 - 12:00	13:00 - 15:00
PÁ	Objednaní klienti 8:00 - 14:00	

❖ **Správní obvod sociálně-právní ochrany dětí, území městských částí:**

- Kbely
- Satalice
- Vinoř

❖ **Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí:**

Mgr. Michaela Brázdilová - sociálně-právní ochrana dětí, náhradní rodinná péče, kurátor pro děti a mládež

- H - N

Mgr. Pavlína Procházková - sociálně-právní ochrana dětí, kurátor pro děti a mládež

- A - G

Bc. Zuzana Klementová DiS. - sociálně-právní ochrana dětí, kurátor pro děti a mládež

- O - Ž

❖ **Zastupitelnost pracovníků OSPOD**

- Všichni pracovníci OSPOD se vzájemně zastupují v celé agendě OSPOD
- V agendě náhradní rodinné péče zastupuje Mgr. Brázdilovou, Mgr. Procházková

V případě zástupu za klíčového pracovníka případu, bude neprodleně po zajištění nezbytných úkonů, předán případ klíčovému pracovníkovi případu. Klienti jsou o nepřítomnosti klíčového pracovníka informováni sdělením na dveřích kanceláře příslušného pracovníka. V případě, že by nebyl přítomen žádný sociální pracovník, převezme jakýkoliv pracovník OSZV kontakt na klienta, který je neprodleně předán sociálnímu pracovníkovi, který se s klientem neprodleně spojí.

❖ Zabezpečení SPO na území správního obvodu

- Pracovníci poskytují SPO bez časové prodlevy po celém správním obvodu, a to dle akutnosti případu
- Způsob dopravy po správním obvodu
 - Městská hromadná doprava
 - Služební vozidlo ÚMČ Praha 19

Pracovníci OSPOD mají k dispozici služební mobilní telefony, takže i v případě jejich nepřítomnosti na pracovišti, jsou v dosahu na těchto telefonech. Po pracovní době spadá řešení akutních případů SPO na pracovníka, který má právě pohotovost a tím k dispozici i pohotovostní služební mobilní telefon.

1b

Doba výkonu SPO je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu SPO poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti. Osobní výkon SPO je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěn nepřetržitou pracovní pohotovostí.

❖ Dostupnost pracovníků SPOD

- Pracovníci SPOD v rámci stanovené pracovní doby, tedy:

Po 7.30 – 18.00

ÚT 7.30 – 15.00

ST 7.30 – 18.00

ČT 7.30 – 15.00

Pá 7.30 – 14.00

- V době nepřítomnosti pracovníka na pracovišti během pracovní doby ho zastupuje pověřený pracovník SPO
- Všichni pracovníci jsou při práci v terénu v dosahu svých služebních mobilních telefonů
- O jednáních, kde je nutné mobilní telefon vypnout, je informován vedoucí a zajistí poskytování SPO pověřením jiného pracovníka, nebo případ převezme sám

➤ **Nepřetržitá pracovní pohotovost**

- Rozpis pracovní pohotovosti jednotlivými pracovníky SPO na daný měsíc určuje vedoucí OSPOD, a to vždy do konce měsíce, který rozpisu pohotovosti předchází
- Rozpis pracovní pohotovosti má k dispozici každý pracovník OSPOD a tajemník ÚMČ Praha 19
- Pracovní pohotovost navazuje na konec pracovní doby v pracovních dnech a na dny pracovního klidu
- Telefonní číslo na služební mobilní telefon, kterým je pohotovost zajištěna, má k dispozici Policie ČR MO Čakovice a Obvodní soud pro Prahu 9
- Pohotovostní mobilní telefon je předáván mezi jednotlivými pracovníky v ten den ráno, kdy jednomu z nich pracovní pohotovost končí a druhému začíná
- O průběhu pohotovosti je informován vedoucí OSPOD a v případě řešení akutního případu i jeho klíčový pracovník, a to dle závažnosti případu, ale vždy neprodleně po nástupu do zaměstnání v pracovní den navazující na den řešení případu. Pracovník pohotovosti předá klíčovému pracovníkovi veškerý spisový materiál, který se váže k případu během pohotovosti, a to včetně informování příslušného OSPOD, pokud klient případu není místně příslušný našemu správnímu obvodu
- V případě náhlé nepřítomnosti pracovníka pohotovosti je informován vedoucí OSPOD, který zajistí výkon pohotovosti předáním jinému pracovníkovi, nebo pohotovost převezme sám
- V rámci pohotovosti jsou řešeny případy dětí, které se ocitnou bez jakékoli péče, v ohrožení života a zdraví či je ohrožen jejich normální vývoj nebo jejich důležitý zájem

- Příklad na pracovišti mimo pracovní dobu v době pohotovosti má každý pracovník OSPOD. Každý pracovník má osobní kód k zabezpečovacímu zařízení budovy a klíče od vchodu do budovy i kanceláře.

2. Prostředí a podmínky

2a

Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.

❖ Adresa pracoviště: Praha 9 – Kbely, Železnobrodská 764

- SPO má k dispozici dvě kanceláře pro pracovníky SPO – každá z kanceláří je vybavena zařízením pro dva pracovníky SPO. Jedná se o průchozí spolu sousedící kanceláře. Pracoviště SPO je v přízemní budově, tedy bezbariérové. Vzhledem k malým prostorám je možné nechat kočárek ve vstupním prostoru do budovy, kde je přítomen pracovník ÚMČ, zajišťující ochranu a poskytování provozních informací Úřadu.
 - Při jednání s klienty pracovníci SPO dbají na dodržování soukromí pro klienty a jejich případ.
 - Při jednání s rodiči dětí, kdy je dítě přítomno s rodičem, jsou k dispozici hračky, dětské knihy, pastelky a blok, omalovánky a další vybavení, které může dítě zabavit.
 - Kanceláře jsou vybaveny PC pro každého pracovníka SPO, na kterém je možné při jednání vytvořit záznam z jednání
- Klienti SPO mohou čekat na svá jednání na chodbě budovy, která je vybavena lavicemi pro klienty, nástěnkami s informacemi o poskytovaných sociálních službách

v městské části i na území Prahy. Na chodbě budovy je také sociální zařízení pro klienty.

- Pracovníci OSPOD mají k dispozici místnost pro pořádání případových konferencí, která může být i využita jako herna pro děti. Je zde k dispozici dětský koberec, hračky, knihy
- Společná setkání pracovníků SPO s pracovníky škol, Policie ČR, lékaře apod. – lze konat v zasedací místnosti OSVZ, případně v 1. patře hlavní budovy, v zasedací místnosti ÚMČ na adrese Praha 9 – Kbely, Semilská 43/1

2b

Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

2c

Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrany, zejména s ohledem na potřeby dětí.

- Materiální vybavení pracoviště SPO – dětské knihy, omalovánky, pastelky, obrázkové magnety, obrázky. Na pracovišti není vybudována herna pro děti, z toho důvodu má každá kancelář k dispozici kreslicí potřeby, omalovánky, obrázky pro děti. Pro menší děti je možné použít malý stůl a židličky, kde si děti mohou bezpečně malovat a prohlížet dětské knihy. Tyto pomůcky využívají pracovníci SPO k navázání komunikace s dítětem usnadňující výkon SPO

- Pro klienty SPO je k dispozici odborná literatura, která se vztahuje k péči o děti, k jejich výchově, sociálním vztahům v rodině. K dispozici je odborná literatura vztahující se k oblasti náhradní rodinné péče. Stejně tak jsou pro klienty SPO k dispozici informační materiály k SPO, k organizacím poskytujícím služby vztahující se k SPO. Tyto informační letáky jsou také na nástěnkách na chodbě budovy, kde jsou přehledně umístěny.

2d

Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

❖ Hygienické zázemí pro klienty SPO

- Pro klienty je v budově WC s umyvadlem, desinfekčním mýdlem a papírovými ručníky. Pro případ kojení a přebalování novorozenců je možné použít místnost zařízenou stolem a židlemi, k dispozici je i dětská přebalovací podložka.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany

3a

Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

Na webových stránkách ÚMČ Praha 19 je zveřejněn přehled postupů a pravidel pro výkon SPOD.

3b

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.

Sociálně-právní ochrana dětí

- **Je cílená činnost, která zahrnuje především zajištění práva dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu zájmů a práv dítěte, dále zahrnuje i působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny**

Sociálně-právní ochrana se vztahuje v ČR především na děti v následujících případech:

- ***Rodiče dětí zemřeli***

- *Rodiče nevykonávají nebo zneužívají svá rodičovská práva*
- *Děti byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodičům*
- *Děti výrazně zanedbávají školní docházku*
- *Děti nemají dostatečný zdroj obživy*
- *Děti, které požívají alkohol nebo návykové látky*
- *Děti se opakovaně dopouštějí útěků od rodičů*
- *Děti, na kterých byl spáchán trestní čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost*
- *Děti, které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti*
- *Děti, které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte*
- *Děti, které jsou žadateli o azyl odloučenými od svých rodičů*

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zejména zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a vykonává:

- *Kolizního opatrovníka v opatrovnických řízeních - úpravy poměrů k nezl. dětem, schválení právního jednání za nezl. děti*
- *Sanaci rodiny*
- *Náhradní rodinnou péči – pěstounská péče, osvojení*
- *Kurátora pro děti a mládež*
- *Poradenskou činnost*

(viz. příloha č. 10 – leták SPOD)

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD

4a

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

- ❖ Počet pracovních míst pro agendu SPOD
 - 3 pracovní místa OSPO
- ❖ Specializace pracovníků SPOD
 - terénní sociální pracovník SPOD
 - kurátor pro děti a mládež
 - pracovník agendy náhradní rodinné péče
- ❖ Organizační struktura OSPOD
 - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
 - Vedoucí odboru OSVZ - Jaroslava Kučerová
 - Mgr. Michaela Brázdilová - OSPOD
 - Mgr. Pavlína Procházková - OSPOD
 - Bc. Zuzana Klementová, DiS. - OSPOD

4b

Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců OSPOD je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu SPOD ve správním obvodu OSPOD.

Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu SPOD. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

❖ Aktuální počet pracovníků sociálně-právní ochrany dětí

➤ 3 pracovníci OSPOD

Organizační řád ÚMČ ze dne 1. 1. 2009 (viz. příloha č. 11)

4c

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracovány oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

❖ Přehled oprávnění a povinností jednotlivých pracovních pozic OSPOD

- sociální pracovník (terénní sociální pracovník)
- kurátor pro děti a mládež
- specialista pro agendu náhradní rodinné péče
- specialista na problematiku týraných a zneužívaných dětí

Pracovníci OSPOD jsou oprávněni na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, zejména:

Dle § 52 zákona 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí jsou pracovníci OSPOD oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona navštěvovat dítě a rodinu, ve které žije, v obydlí a zjišťovat v místě bydliště dítěte, ve škole a ve školských zařízeních, v zařízení poskytovatele zdravotnických služeb, v zaměstnání nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje, jak rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte o dítě pečují, v jakých sociálních podmínkách dítě žije a jaké má dítě chování. Dále jsou oprávněni pořídít obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy dítěte v prostředí, v němž se dítě zdržuje, je-li to třeba pro účely ochrany práv dítěte.

Dále pracovníci SPOD řeší agendu náhradní rodinné péče, tzn. pěstounství, osvojení a s tím spojené povinnosti a oprávnění.

Pracovníci SPOD vykonávají kuratelů pro děti a mládež a řeší případy dětí se syndromem CAN, tedy dětí týraných, zanedbávaných a zneužívaných.

(viz. příloha č. 12 – Náplň činnosti OSPOD)

(viz. příloha č. 13 – Pracovní náplň jednotlivých pracovních pozic)

5. Přijímání a zaškolování

5a

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.

+

5c

Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu, s právními předpisy a stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.

- ❖ Ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- ❖ Příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků
- ❖ Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územně samosprávných celků
- ❖ Vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků

5b

Orgán sociálně-právních ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

+

5d

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

5e

Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

6. Profesní rozvoj zaměstnanců

6a

Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

Vzdělávání zaměstnanců je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dále se zákonem č. 312/2002 Sb., o úředních územních samosprávných celcích, s vyhláškou č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, se zákonem 262/2006 Sb., zákoník práce.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

6b

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

6c

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou

účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

6d

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

7. Prevence

7a

Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.

- ❖ Způsob vyhledávání a monitorování ohrožených dětí
 - Spolupráce s pediatry ve správním obvodu i z jiných správních obvodů
 - Spolupráce se školami a školskými zařízeními
 - Spolupráce s nestátními neziskovými organizacemi
 - Spolupráce s nízkoprahovým klubem pro děti mládež Kbely
 - Spolupráce s odd. bezpečnostního ředitele Úřadu městské části Praha 19
 - Spolupráce s Policií ČR
 - Místní znalost správního obvodu
 - Osobní znalost správního obvodu
 - Jednání s občany správního obvodu
 - Anonymní oznámení občanů o ohrožených dětech

7b

Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotnických služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle

místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.

OSPOD ÚMČ Praha 19 pořádá pravidelná setkání se zástupci škol a školských zařízení, Policie České republiky, Městské policie z celého správního obvodu, tedy obcí Kbely, Vinoř a Satalice. Na setkáních je řešena prevence ve školách a školských zařízeních, způsob spolupráce mezi zúčastněnými subjekty a OSPOD, jsou předávány aktuální informace o telefonních spojeních, emailové adresy či jiná spojení pro komunikaci. Pravidelných setkání se zúčastňuje tajemník Úřadu městské části Praha 19 a místostarostka obce.

Úřad městské části Praha 19 pořádá pravidelné preventivní akce na podávání alkoholu mládeži pod vedením bezpečnostního ředitele Úřadu městské části Praha 19.

OSPOD zajišťuje, aby nedocházelo k duplicitě pořádaných preventivních akcí a setkání.

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

- ❖ Pravidla postupu přijímání a evidence jednotlivých případu OSPOD:
 - Oznámení o jednotlivých případech přijímá OSPOD e-mailem, datovou schránkou, podatelnu úřadu, oznámením do protokolu, depistážní činností pracovníků OSPOD, telefonicky i anonymními oznámeními.
 - Poštu přes podatelnu ÚMČ zajišťuje pracovnice odboru sociálních věcí a zdravotnictví, která jednotlivou poštu rozdělí na příslušná pracoviště odboru.
 - Dle místní příslušnosti se případ zaeviduje do rejstříku Om nebo NOm či jiných příslušných pomocných rejstříků a je mu přiděleno na základě tohoto rejstříku číslo jednací. Stejně tak je případ evidován ve spisové službě, kde má každá písemnost přidělené číslo e-spisu a konkrétní listiny. Po zaevidování do pomocných rejstříků je vyhotoven příslušný spis případu.
 - Při rozdělování pošty a přijetí oznámení jiným způsobem je oznámení vyhodnoceno pracovníkem OSPOD a přiděleno klíčovému pracovníkovi případu.
 - V případě absence klíčového pracovníka je oznámení vyhodnoceno zastupujícím pracovníkem a dle naléhavosti řešeno bez zbytečného odkladu.
 - V případě přijetí nepřislušného oznámení, např. místní nepřislušnosti, je oznámení bez zbytečného odkladu postoupeno příslušnému úřadu, aby mohl konat příslušná opatření.
 - Oznámení přijímá OSPOD i v rámci pracovní pohotovosti, kdy je případ vyhodnocen okamžitě po přijetí oznámení a řešen dle jeho naléhavosti např. ve spolupráci s Policií České republiky, soudem apod.
 - Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (viz. příloha č. 17)

8b

Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

❖ Pravidla vyhodnocení naléhavosti jednotlivých případů OSPOD

Pracovník přijímající oznámení případu vyhodnotí zejména tato kritéria ohrožení dítěte:

- Ohrožení života a zdraví dítěte – dítě bez jakékoli péče
- Dítě týrané, zanedbávané a zneužívané – syndrom CAN
- Ohrožení zdravého vývoje dítěte – dítě v závadovém prostředí (alkohol, násilí, další patologické jevy)
- Dítě na útěku – z domova z péče rodičů či osob pověřených jejich výchovou, na útěku ze zařízení kam bylo svěřeno
- Dítě s akutní intoxikací – omamné a psychotropní látky, alkohol

Vyhodnocení naléhavosti případu provede:

- V pracovní době případ vyhodnocuje klíčový pracovník případu, v jeho nepřítomnosti zastupující pracovník OSPOD, který dle naléhavosti provede nezbytná opatření a následně předá případ klíčovému pracovníkovi
- V rámci pracovní pohotovosti vyhodnocuje naléhavost případu pracovník OSPOD, který má pohotovost a dále provádí další opatření ve spolupráci s Policií ČR, soudem apod.
- Při přijetí oznámení o případu jiným než klíčovým pracovníkem a v případě nepřítomnosti pracovníků OSPOD, vyhodnotí naléhavost případu vedoucí OSPOD
- Vyhodnocení naléhavosti případu je provedeno každým přijímajícím pracovníkem OSPOD bezodkladně, aby nedošlo k ohrožení zájmu dítěte. V případě dojezdu na místo případu, dostaví se tam příslušný pracovník OSPOD v co nejkratší možné době.
- Formulář posouzení naléhavosti případu (viz. příloha č. 18)
- Formulář – důvodnost založení a vedení spisové dokumentace o dítěti a jeho rodině (viz. příloha č. 19)

Návazná opatření:

- Na základě vyhodnocení naléhavosti případu, bude pracovník OSPOD vyrozumívat Policii České republiky, soud, lékaře či zdravotnické zařízení, Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, zařízení kam bylo dítě svěřeno, zákonné zástupce či další osoby odpovědné za výchovu dítěte, pěstouny na přechodnou dobu, odbornou krizovou intervenci apod.

8c

Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.

❖ Pravidla přidělování jednotlivých případů

- Dle specializace – problematika náhradní rodinné péče, problematika OSPOD a kurately pro děti a mládež. Na OSPOD ÚMČ Praha 19 je specializace rozdělena tak, že jedna pracovnice dělá případy náhradní rodinné péče plus problematiku OSPOD a kurately a ostatní pracovnice dělají problematiku OSPOD a kurately. V případě potřeby NRP další pracovnice zastupují.
- Dle rozdělení terénu podle začátečních písmen příjmení klientů.
- Vzhledem k tomu, že kromě NRP, není na OSPOD ÚMČ Praha 19, rozdělena specializace, nepředává se spis v případě změny charakteru jinému pracovníkovi a dále vše vede původní klíčový pracovník, koordinátor. Pouze v případě změny charakteru případu do specializace náhradní rodinné péče, je spis předán konkrétní pracovníci, která je s případem podrobně seznámena a řeší důvod změny charakteru případu.
- V případě nepřítomnosti koordinátora případu, je zastupujícím pracovníkem vyřešena akutní situace v případě a koordinátor po svém návratu na pracoviště je s věcí podrobně seznámen. Vzhledem k tomuto dochází k pravidelným intervizním setkáním pracovníků OSPOD, aby v případě nutnosti zastoupení se navzájem, byli o všech případech, které se na OSPOD řeší, alespoň rámcově informováni.

❖ Koordinátor případu

- Řídí průběh poskytování sociálně-právní ochrany
- Zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany
- Vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta
- Pomáhá klientovi zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany
- Pomáhá klientovi zorientovat se v systému sociálních služeb
- Provází klienta celým procesem pomoci a podpory
- Zpracovává individuální plán ochrany dítěte a zodpovídá za jeho naplňování, vyhodnocování i aktualizaci
- Spolupracuje se sítí služeb a speciálním multidisciplinárním týmem a dohlíží na efektivitu poskytované podpory
- Klient je informován o koordinátorovi případu i o jeho případné změně či zastoupení
- Změna koordinátora je ve spisové dokumentaci vždy zaevidována

8d

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.

- ❖ Aktuální počet pracovníků OSPOD ÚMČ Praha 19
 - Terénní sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež v počtu 3
 - Terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež a specialista na oblast náhradní rodinné péče v počtu 1

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9a

Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména

- ❖ Respektuje individuální přístup ke všem klientům**
- ❖ Vychází z individuálních potřeb každého klienta**
- ❖ Podporuje samostatnost klientů**
- ❖ Uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta**
- ❖ Motivuje k péči o děti**
- ❖ Posiluje sociální začleňování klientů**
- ❖ Důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody**
- ❖ Podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím**
- ❖ Informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany**

- Pracovníci OSPOD pracují s každým klientem individuálně, každý klient žádá svůj vlastní přístup. Situace ač zdánlivě vypadá, je každé rodiny jiná a z jiných důvodů. Např. zdravotní problémy, různé patologické jevy, dysfunkční prostředí apod.
- Potřeby klientů jsou individuální, na základě vyhodnocení případu a konzultace s klientem jsou upřednostňovány jejich nejnutnější potřeby, které je třeba naplnit. V jednom případě se může jednat o zajištění vhodného výchovného prostředí pro dítě, v jiném o pomoc rodině v udržování a vedení domácnosti.
- Práce s klienty vede k jejich samostatnosti, aby si uměli sami poradit v podobných životních situacích, ve které jim OSPOD pomáhá. Cílem práce OSPOD je pomoci klientům osvojit si dovednosti k řešení různých životních situací, orientace v úředních záležitostech, resp. Zorientovat se v tom, kam se mohou obrátit pro pomoc s problémem. Je třeba vést klienty k odpovědnosti za svá vlastní jednání.

- Potřeby každého klienta je třeba řešit individuálně, jelikož každý klient je individuální a je třeba mu pomoci s jeho vlastním přístupem – např. potřeba bydlení – u jednoho klienta jde o nevhodné bydlení, které se několika opatřeními dá upravit na vhodné, u jiného klienta je přímo absence bydlení, tedy je třeba tuto potřebu řešit zajištěním kompletního nového bydlení.
- Motivace k péči o dítě vychází též z individuálního přístupu. V jednom případě je třeba nakontaktovat rodinu na neziskovou organizaci, která rodinu v péči o děti zacvičí a pomůže osvojit si kompetence a dovednosti rodičů, v jiném případě je třeba motivovat rodiče např. k návštěvám dětí v ústavním zařízení, kam jsou svěřeny. Pracovníci OSPOD také motivují rodiče k tomu, aby mohlo jejich dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí a toto prostředí bylo pro jeho výchovu vhodné.
- OSPOD posiluje sociální začleňování klientů, a to jejich „doprovodem“ např. k evidenci na ÚP, žádostech o sociální dávky, hledání zaměstnání, vzdělání či rekvalifikace apod. Co se týká dětí ze sociálně slabých rodin, pomáhá OSPOD rodinám s umožnění zájmových kroužků dětem, např. zajištěním nízkoprahového zařízení apod.
- OSPOD zásadně dodržuje při své práci lidská práva a základní svobody viz odkaz
- OSPOD podporuje kontakt klienta s přirozeným sociálním prostředím, např. motivuje a podporuje kontakt dětí v náhradní rodinné péči resp. v pěstounské péči, ústavní výchově, s biologickou rodinou, širší rodinou, kamarády ze svého prostředí apod. V případě návratu dítěte do jeho sociálního prostředí, je třeba mu tento návrat usnadnit a připravit ho na něj tak, aby byl návrat co nepřirozenější a v zájmu dítěte.
- Informuje klienta o postupech používaných při výkonu SPO. Každý krok, který OSPOD vykoná, předem, pokud situace dovolí, oznámí klientovi a vysvětlí důvod tohoto opatření. Dle věku a rozumové vyspělosti je vhodné, aby o postupech OSPOD byly informovány i děti, kterých se zejména opatření a postupy OSPOD týkají. Z toho důvodu jsou v určitých případech děti zvány na případové konference, které OSPOD pořádá. Pracovníky sociálně-právní ochrany také mluví s klienty srozumitelným jazykem, nepoužívají odborné výrazy, pokud by jim klient nebyl schopen porozumět. Klient má na OSPOD zaručenou diskrétnost a právo na soukromí.

- Motivace a podpora dítěte s jeho sociálním prostředím a rodinou, stejně jako podpora klientů v péči o děti probíhá jen v zájmu dítěte, tedy není-li dítě tímto prostředím a péčí rodiny ohroženo.
- Pracovník OSPOD uplatňuje znalosti a dovednosti sociální práce vlastní, ale také svých kolegů a odborníků.
- Pracovník OSPOD spolupracuje s dalšími organizacemi a odborníky, kteří jsou důležití v řešení situace klienta.
- Pracovník OSPOD je odpovědný za své soustavné celoživotní vzdělání a výcvik a zvyšování odborné kvalifikace.
- Pracovník OSPOD udržuje a zvyšuje prestiž svého povolání a usiluje o zvyšování kvality sociální práce.

(viz. příloha č. 20 – Listina základních práv a svobod)

(viz. příloha č. 21 – Úmluva o právech dítěte)

(viz. příloha č. 22 – Kodex sociálních pracovníků)

9b

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

Klientů se specifickými potřebami je zajištěn bez rozdílu dostupný výkon sociálně-právní ochrany a OSPOD zná jejich specifické potřeby. OSPOD má vytvořen seznam externistů, kteří specifické služby poskytují, jedná se zejména o služby v komunikaci klienta s úřadem apod.

- ❖ Tlumočnické služby ve znakové řeči
- ❖ Tlumočnické služby pro nevidomé
- ❖ Neziskové organizace pro pomoc klientům v péči o děti a domácnost
- ❖ Stacionáře pro zdravotně hendikepované
- ❖ Seznam poskytovatelů služeb (viz. příloha č. 23)
- ❖ Katalog služeb MČ Praha 19 (viz. příloha č. 24)

9c

Orgán sociálně-právní ochrany prování u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v §54 zákona, základní vyhodnocení potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen vyhodnocování), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 a § 54 zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. B) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.

Cílem vyhodnocování situace dítěte je objektivní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny. Pracovníci OSPOD ÚMČ Praha 19 používají dva různé formuláře pro vyhodnocení situace dítěte, a to formulář pro základní vyhodnocování a formulář pro podrobné vyhodnocování.

(viz. příloha č. 25 – Vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny)

(viz. příloha č. 26 – Informace k vyhodnocení situace dítěte)

- ❖ Prostřednictvím vyhodnocování mapují pracovníci OSPOD situaci dítěte a jeho rodiny, sbírají informace k analýze, mapují terén, spolupracují s potřebnými institucemi a odborníky. Výsledkem vyhodnocování je určení míry ohrožení dítěte, zjištění kapacity zdrojů v rodině a širším okolí dítěte k řešení aktuální situace.
- ❖ Na základě zjištěných poznatků dochází k analýze používaných metod a opatření, která budou použita pro řešení situace dítěte a jeho rodiny.
- ❖ Vyhodnocování je vypracováno v co nejkratším termínu od přijetí dítěte do evidence, nejdéle však do 30 dnů od zaevidování případu a přijetí oznámení. Základní vyhodnocení je zajištěno bez odkladu a vypracováno do 15 dnů od evidence dítěte.
- ❖ Základní vyhodnocování je vypracováno v případech dětí, které nejsou vymezeny v § 6 zákona.

- ❖ Podrobné vyhodnocování je vypracováno v případech dětí, které jsou vymezeny v § 6 a § 54 zákona.
- ❖ Vyhodnocování sourozenců je vypracováno jednotlivě pro každé dítě, avšak současně.
- ❖ Podrobné vyhodnocování se během práce na případě aktualizuje, v případě potřeby, kdy se dítě, které nebylo vymezeno v § 6 a § 54 zákona, stane tímto dítětem, základní vyhodnocování se použije a vypracuje se nové podrobné vyhodnocování.
- ❖ Vyhodnocování vypracovává klíčový pracovník případu, koordinátor.
- ❖ Výstup podrobného vyhodnocování je „individuální plán ochrany dítěte“, viz 9d
- ❖ Při překročení stanovených lhůt pro vypracování vyhodnocování, je konzultováno a zdůvodňováno vedoucímu pracovníkovi SPO.
- ❖ Vyhodnocování a IPOD je konzultován s rodinou dítěte, dalšími spolupracujícími institucemi, odborníky či zařízeními, kteří spolupracují s OSPOD na řešení případu či jinak jsou angažovány v péči o dítě.

9d

Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

- ❖ OSPOD ÚMČ Praha 19 používá jednotný formulář pro vytvoření individuálního plánu ochrany dítěte v souladu s ustanovením § 10 odst. 5 zákona a je vypracován do 30 dnů od zařazení dítěte do evidence.
- ❖ IPOD pomáhá strukturovat proces práce s rodinou a řešení její situace a situace dítěte
- ❖ IPOD je vypracován ve spolupráci s rodinou a dítětem, pokud není v zájmu dítěte vypracovat IPOD bez jeho přítomnosti a spolupráce
- ❖ IPOD tak zahrnuje rodiče do systému pomoci dítěti
- ❖ IPOD obsahuje jednotlivé kroky a opatření přijatá k ochraně dítěte

- ❖ IPOD obsahuje časový rámec, kdy a jaká opatření se budou uskutečňovat v případě řešení situace dítěte
- ❖ IPOD obsahuje reálné cíle a kroky, které jsou pro aktéry realizovatelné
- ❖ IPOD není vypracován s rodinou a dítětem jen v těch případech, kdy to dokládají ve spise uvedené důvody (nezájem rodiny, týrání dítěte)
- ❖ IPOD je pravidelně aktualizován
- ❖ IPOD je uzavřen při ukončení poskytování sociálně-právní ochrany, což je ve spise odůvodněno

(viz. příloha č. 27 – Individuální plán ochrany dítěte)

10. Kontrola případu

10a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

11. Rizikové a nouzové situace

11a

Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.

Standard se řídí interními předpisy vztahujícími se k provozu úřadu, není určen ke zveřejnění.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

12a

Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.

- ❖ Spisová dokumentace na OSPOD ÚMČ Praha 19 je vedena v souladu se směrnicí MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. Září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče
- ❖ ÚMČ Praha 19 archivuje spisovou dokumentaci v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- ❖ ÚMČ Praha 19 archivuje a skartuje spisovou dokumentaci v souladu s vnitřními předpisy ÚMČ Praha 19 (viz. příloha č. 29)
- ❖ Dokumenty na úseku sociálně-právní ochrany dětí jsou v rámci ÚMČ Praha 19 vedeny analogově. Spisová dokumentace obsahuje: Osobní údaje dětí, jejich rodičů, údaje o výchovných poměrech těchto dětí, záznamy o výsledcích šetření v rodině, záznamy a /nebo protokoly o jednání s rodiči, dětmi, nebo jinými osobami, kopie podání soudům a jiným státním orgánům, písemná vyhotovení rozhodnutí soudů, orgánů činných v trestním řízení a správních orgánů atp. Vedení evidence a spisové dokumentace je upraveno v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o SPOD), rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace upravuje směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. j. 2013/26780-21, ze dne 19. 9. 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně právní ochrany dětí a o stanovení a rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče, informační prostředí rovněž upravuje Závazná metodika Systému včasné intervence. Metodika je všem pracovníkům OSPOD dostupná v rámci síťové složky humanitního odboru. V písemné podobě je uložena v kanceláři vedoucího OSPOD. Všichni pracovníci OSPOD, jsou s jejím obsahem seznámeni. Zaměstnanci OSPOD se při zpracování, vedení, evidenci a archivaci spisové dokumentace dále řídí zákonem č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě, spisovým a skartačním řádem úřadu a metodickými pokyny MPSV a nadřízeného metodického a kontrolního orgánu, které se vztahují k dané problematice.

Pracovníci vždy dbají na ochranu osobních a citlivých údajů klientů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů v platném znění. Při zajišťování agendy SPOD ve vztahu ke konkrétním případům nelze aplikovat zákon o svobodném přístupu k informacím (ustanovení § 2, odst. 3 zákona č. 106/1999 Sb.), neboť problematika spadá do oblasti speciální právní úpravy, kterou je již zmíněný zákon č. 359/1999 Sb. Tento právní předpis v ustanovení § 57 ve spojení s ustanovením § 51 zavazuje pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí k zachování mlčenlivosti o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně nestanoví jinak. Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost i po skončení pracovněprávního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být pracovníci zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Uvedený § 51 vymezuje způsob sdělování údajů mezi orgány sociálně-právní ochrany a dalšími kompetentními subjekty. Soukromé fyzické osoby v souladu s § 51 oprávněnými subjekty nejsou.

❖ Nahlížení do spisové dokumentace

Zákon č. 359/1999 Sb. v § 55 vymezuje okruh oprávněných osob k nahlížení do spisové dokumentace dětí vedené orgánem sociálně-právní ochrany dětí:

- 1) rodič dítěte, kterému náleží rodičovská odpovědnost
- 2) jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte
- 3) nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci
- 4) osvojenec po dosažení svéprávnosti (do spisové dokumentace týkající se osvojení dítěte)

Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo jejich zástupci na základě písemně udělené plné moci mají právo při nahlížení do spisové dokumentace činit si z ní výpisy a pořizovat si za úhradu kopie spisové dokumentace nebo její části. Pro stanovení úhrady za pořizování kopie ze spisové dokumentace platí zvláštní předpis, kterým je zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, v platném znění.

Na nahlížení do spisové dokumentace se nevztahuje zákon o svobodném přístupu k informacím. Do spisové dokumentace týkající se osvojení dítěte je oprávněn nahlížet na základě písemné žádosti osvojenec, jakmile nabude svéprávnosti.

Proces spojený s nahlížením do spisové dokumentace

Osoba oprávněná k nahlížení do spisové dokumentace může požádat o nahlížení do spisové dokumentace vedené na úřadě v rámci jednání s pracovníkem oddělení SPOD ústně, nebo písemně. Je-li žádost podána písemně, musí obsahovat údaje umožňující identifikaci žadatele a dítěte.

Žadateli jsou údaje obsažené ve spisové dokumentaci týkající se dítěte zpřístupněny pouze tehdy, pokud je to v zájmu dítěte při zajišťování sociálně-právní ochrany.

Příslušný pracovník OSPOD do 15 dnů ode dne, kdy oprávněná osoba požádala o nahlédnutí do spisové dokumentace:

a) sdělí, že žadateli umožní nahlédnout do spisové dokumentace, a určí termín k nahlédnutí, nebo

b) rozhodne o odmítnutí žádosti, pokud by to bylo v rozporu se zájmem dítěte, v rozporu s rozhodnutím soudu o utajení osvojení nebo pokud lze ze spisové dokumentace zjistit, která fyzická osoba upozornila na závažné skutečnosti. V takovém případě je vydáno správní rozhodnutí, proti kterému může žadatel uplatnit opravný prostředek.

O nahlédnutí do spisové dokumentace je pořizován protokol. Nahlížení do spisu je vždy přítomen pracovník OSPOD, který dohlíží, aby nebylo s dokumentací nevhodně manipulováno (poškození), příp. nedošlo k vyjmutí některé listiny. Do protokolu jsou uvedeny podstatné skutečnosti, které se úkonu týkají včetně označení listů, jejichž kopie jsou požadovány. Nevidomé osobě bude obsah spisové dokumentace přečten a pracovník OSPOD umožní na požádání této osoby, aby do spisu nahlížel její doprovod.

Pokud si žadatel zhotovuje kopie listin vlastním záznamovým zařízením (např. fotoaparát, mobilní telefon), pak tento úkon nepodléhá správnímu poplatku.

12b

Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

- ❖ Záznamy vedené ve spisu klienta ze šetření, pohovoru s klientem, z pohovoru s dítětem, ze spolupráce s dalšími odborníky, institucemi, jsou vedeny tak, aby jim klient porozuměl a nebylo třeba vyhledávání a doplňování slov a slovních obrátů v záznamech použitých.

- ❖ Dokumenty ze zpráv ze škol, od lékařů, odborné posudky jsou založeny do spisu v neupravené podobě, tedy tak, jak byly doručeny na úřad.
- ❖ Starší děti záznamu porozumí sami, mladším dětem je pak obsah písemnosti vysvětlen adekvátně jejich rozumové vyspělosti.
- ❖ Klient vždy při vyhotovení záznamu z pohovoru záznam podepisuje a je tedy seznámen s jeho obsahem a záznam je psát takovou formou, kterou vyžaduje klient. Tím je klient angažován na řešení své situace a je zvyšována jeho důvěra k pracovníkovi SPO. Kopii záznamu klient na své přání vždy obdrží.

- ❖ Zaměstnanci OSPOD veškerá jednání vedená s klienty a /nebo odborníky, kteří jsou s dítětem a /nebo rodiči v kontaktu zaznamenávají do spisové dokumentace formou záznamu, protokolu nebo zápisu. Při volbě formy záznamu jednání se řídí směrnicí MPSV č. j. 2013/26780-21, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně právní ochrany dětí a o stanovení a rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

Zaměstnanec OSPOD je povinen klientovi (dospělé osobě i nezl. dítěti) v rámci úvodního osobního kontaktu srozumitelnou formou vysvětlit, co znamená vedení spisu, co a proč se do spisu zaznamenává a zakládá.

V rámci jednání vedeného na úřadě vypracovává zaměstnanec protokol vždy, když o to klient požádá. Vyjma situací, kdy provedení protokolu není možné z důvodů časové tísně anebo nefunkčnosti technického vybavení (např. při výpadku elektrického proudu). Na tuto skutečnost je však zaměstnanec povinen klienta upozornit. Obsah protokolu má klient vždy možnost ovlivnit a doplnit. V závěru jednání je mu k převzetí nabídnuta kopie protokolu. V případě, kdy provedení protokolu z výše uvedených důvodů nebylo možné, zaměstnanec klientovi nabídne, že může připomínkovat obsah záznamu z jednání, který pracovník zpracuje po jednání a klientovi ho zašle. Zasláné připomínky klienta jsou pak přiloženy k záznamu jednání jako jeho příloha. Protokol z jednání zaměstnanec zpracovává také v těch případech, kdy vyhodnotí, že je to z hlediska výkonu sociálně-právní ochrany dětí vhodnější než provedení záznamu z jednání. Náležitosti protokolu jsou stanoveny zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

Záznamy z jednání zaměstnanec zapisuje jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, zachycuje v nich reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení.

Zaměstnanec vede záznamy ve spisové dokumentaci takovým způsobem, aby byla pro klienty srozumitelná (nepoužívá cizí slova a odborné termíny, kterým klient nerozumí). Srozumitelnost záznamu pro klienta může zaměstnanec ověřit tím, že klientovi předá záznam ze společného jednání k nahlédnutí. Z jeho zpětné vazby lze snadno zjistit, zda mu je zápis srozumitelný. Tato praxe může zvyšovat spoluzodpovědnost klienta na řešení své situace a také jeho důvěru k zaměstnanci.

Pravidla pro zpracování záznamu o samostatném pohovoru s nezl. dítětem a jeho vedení ve spisové dokumentaci

Podrobný záznam nebo protokol o jednání s dítětem zaměstnanec založí do části spisu „Podklad spisové dokumentace“ (u spisů založených do 31. 12. 2013 se tato složka nazývá „Důvěrné“) vždy, když jedná s dítětem cíleně bez přítomnosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu proto, aby mu umožnil svobodně vyjádřit svůj názor k významným záležitostem, kterého se ho týkají, a z obsahu sdělení dítěte a průběhu pohovoru má za to, že pokud se rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu seznámí s úplným sdělením dítěte, mohlo by to poškodit zájmy dítěte.

Pokud je podrobný záznam pohovoru s dítětem založen do části spisu podklady spisové dokumentace, pak ve spise musí být vždy založen záznam o tom, že zaměstnanec jednal s dítětem. A to i v případě, že se jednání uskutečnilo bez přítomnosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte. Záznam o jednání s dítětem, které bylo vedeno bez přítomnosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte, založený ve spise, obsahuje stručné vymezení důvodu, proč byl pohovor s dítětem uskutečněn a označení věci, které se jednání týkalo. Záznam stručně shrnuje průběh jednání s dítětem, aniž by blíže popisoval obsah vyjádření dítěte nebo v něm byly použity citace z vyjádření dítěte.

Přílohy:

(viz. příloha č. 17 - Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně právní ochrany dětí a o stanovení a rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče)

(viz. příloha č. 30 – Formuláře OSPOD – Poučení rodičů nezl. ve smyslu rodičovské odpovědnosti za výchovu, styk s nezl. dítětem, rodičovská odpovědnost, náhradní

rodinná péče – praktický postup, základní informace pro zájemce o osvojení nebo
pěstounskou péči)

13. Vyřizování a podávání stížností

13a

Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Vyřizování a podávání stížností je vedeno podle platné směrnice pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí (intranet MČ vnitřní přepisy/směrnice).

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností klientů (včetně stížností na nesprávný postup zaměstnanců jednotlivých odborů nebo postup oddělení úřadu) se řídí směrnicí Rady MČ Praha 19 Pravidla při přijímání petic a stížností podaných orgánům MČ Prahy 19 č. 530/12/OT (viz. příloha č. 31) a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů. Pravidla vymezují pojem stížnost, podávání, přijímání, evidenci a postup vyřizování stížností. Stížnost je možné podat písemně, elektronickou poštou, telefonicky a /nebo ústně. Prošetřovány jsou všechny stížnosti (podepsané i anonymní). O ústních podáních, která nelze vyřídit ihned, se sepíše záznam.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a osobě, která podala stížnost, byla odeslána odpověď. Stížnosti směřující proti jednání, chování nebo postupu konkrétního pracovníka, vyřizuje jeho přímý nadřízený. Vedoucí odborů jsou povinni zabezpečit řádné přešetření předmětu každé stížnosti a její úplné a věcně správné vyřízení, včetně řádného vedení evidence. U opakovaných oprávněných a závažných stížnosti jsou povinni vyvodit opatření vůči osobám odpovědným za vznik a trvání kritizovaného nedostatku.

Lhůta pro vyřízení stížností je 60 dnů. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyzooměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (konkrétně Magistrát hl. m. Prahy).

❖ **Vyřizování žádosti o změnu sociálního pracovníka/ce**

Klient OSPOD má právo požádat o změnu sociálního pracovníka/ce. Je povinen zdůvodnit, proč o změnu žádá. Vyřízení takové žádosti je v kompetenci přímého nadřízeného tzn. vedoucího OSPOD. Každý případ je posuzován individuálně s ohledem na oprávněné zájmy dětí. Vedoucí OSPOD o žádosti rozhoduje na základě prostudování spisové dokumentace, vyjádření příslušného pracovníka OSPOD, jednání s žadatelem, ev. dalšího materiálu.

❖ **Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům OSPOD**

Postup v případě podezření na podjatost pracovníka OSPOD se řídí příslušným ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a dále stanoviskem MPSV, č. j. 2012/15432-214, ze dne 20. 2. 2012, k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu soc. úřední osoby k účastníkům řízení, jejich zástupcům nebo k předmětu řízení, který může vyvolat pochybnosti o objektivitě projednávání a rozhodování ve věci. Pro podjatost je ze správního řízení vyloučena každá úřední osoba, o které lze důvodně předpokládat, že může mít osobní zájem na výsledku řízení. Účastník řízení může napadnout podjatost úřední osoby, jakmile se o ní dozví a to podáním námítky.

Úřední osoba musí o své možné podjatosti bezodkladně informovat svého přímého nadřízeného, který posoudí, zda je úřední osoba ze správního řízení vyloučena či nikoliv.

13b

Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

O možnosti podat stížnost, žádost o změnu sociálního pracovníka/ce či námitku podjatosti pracovníci OSPOD klienty informují v rámci osobního jednání, elektronické komunikace a prostřednictvím telefonu. Nejčastěji klientům tyto informace sdělují v situacích nespokojenosti klienta s postupem konkrétního pracovníka. Informace jsou klientům dostupné také prostřednictvím písemně zpracovaného standardu kvality SPOD č. 13, který je zveřejněn na webových stránkách ÚMČ Praha 19.

Zaměstnanci jsou srozuměni s tím, že stížnost je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reagují na nespokojenost klientů (dospělých osob i dětí) mimo jiné i informací o možnosti podat stížnost a způsobu jejího vyřízení. Dětem informace sdělují pro ně srozumitelným způsobem.

❖ **Vnitřní směrnice:**

(viz. příloha č. 31 Pravidla při přijímání petic a stížností podaných orgánům MČ Prahy 19 č. 530/12/OT)

(viz. příloha č. 11 – Organizační řád)

(viz. příloha č. 32 Tiskopis k podání stížnosti nebo záznam ústního podání stížnosti)

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby

14a

Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte

OSPOD MČ Praha 19, má k dispozici aktuální seznam subjektů, které poskytují sociální služby na území hl. m. Prahy.

OSPOD zajišťuje spolupráci pomoci sociálně- právní ochrany se spolupracujícími subjekty, seznamuje klienty s dostupnými službami a motivuje je k řešení problémů s využitím těchto služeb.

Pracovníci OSPOD znají pracovní náplň subjektů, které doporučují a jsou s nimi v kontaktu. Dále se zúčastňují konferencí a setkávání v rámci profesních skupin, kde získávají podrobné informace o nabídce služeb pro konkrétní cílové skupiny.

14b

Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.

Pracoviště OSPOD MČ Praha19 přijímá opatření a poskytuje různé druhy pomoci dětem výše uvedené cílové skupiny. Doporučuje a zprostředkovává navazující potřebnou pomoc v podobě sociálních služeb pro rodiny s dětmi, podává návrhy či podněty k soudu nebo hledá jiné způsoby řešení. Pomoc a doprovázení se poskytuje a zprostředkovává zejména tam, kde děti nemají vlastní rodinné zázemí, kde je třeba jim věnovat zvýšenou péči a pozornost pro jejich ohrožení a poruchy chování.

Děti umístěné v ústavním zařízení pracovník OSPOD pravidelně navštěvuje, získává podrobné informace o jejich pobytu, jednání, o dalším pobytu v zařízení. Zjišťuje možnosti spolupráce s kurátorem pro dospělé. Pravidelně navštěvuje rodiče dítěte nebo osoby odpovědné za výchovu, monitoruje celkovou situaci. Veškeré aktivity provádí v součinnosti s ústavním zařízením. Jedná dle zák. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.